



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

PM_801.3.7/01 Procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF)

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
		XX/XX/2025	

Índex

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	CANALS DE COMUNICACIÓ QUE REGISTREN QRSF	3
3.	VIES DE COMUNICACIÓ QUE NO INTEGREN LES QRSF EN EL SGIQ.....	3
4.	PROCEDIMENT DEL TRACTAMENT DE LES QRSF	4
5.	TIPUS DE DEMANDES QUE ES REGISTREN	5
6.	TERMINI DE RESPOSTA.....	5
7.	COMUNICACIONS EXCLOSES.....	5
8.	ANNEXOS.....	6
8.1.	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	6

1. INTRODUCCIÓ

El **Sistema de Garantia Interna de Qualitat** (SGIQ), desenvolupat amb el compromís de millora contínua en la qualitat del centre, obliga a establir un procés que gestioni les Queixes, Reclamacions, Suggestiments i Felicitacions (QRSF) d'una manera estructurada, tenint en compte la **Política i els Objectius de Qualitat** del centre, i que la seva integració en el conjunt de processos del sistema serveixi per identificar àrees de millora i proposar accions. El nombre de canals als quals els diferents usuaris (grups d'interès) poden adreçar-se al centre és múltiple, i en tots aquests canals hom pot expressar tant peticions explícites com QRSF. Des del seu inici, l'EUNCET ha disposat d'una bústia de queixes i suggeriments, com qualsevol altra institució. Tradicionalment, però, el seu ús sempre ha estat baix. En atenció al SGIQ anterior, cal detectar les diferents QRSF que arriben al centre. Més enllà de donar una resposta més o menys immediata, és necessari identificar-les associades amb els diferents processos del SGIQ, registrar-les correctament al quadre de comandament de SGIQ, relacionar-les amb els diferents objectius estratègics i finalment, si escau, planificar les corresponents accions al pla de millora. Aquest procediment descriu els canals d'accés al centre que faran el tractament integral de les QRSF dins del SGIQ.

2. CANALS DE COMUNICACIÓ QUE REGISTREN QRSF

3. VIES DE COMUNICACIÓ QUE NO INTEGREN LES QRSF EN EL SGIQ

L'EUNCET és un centre multicanal al qual poden arribar QRSF per moltes vies. Més enllà que siguin ateses per les persones més adients en cada moment, el SGIQ no pot garantir una correcta identificació de totes elles per integrar-les en les revisions dels processos ni del mateix SGIQ. **Sense ser un llistat exhaustiu, queden excloses de la integració al SGIQ les QRSF que puguin arribar a través del sistema (Serveis Informàtics), (Manteniment), (gestió d'expedients), bústies de correus ordinaris.**

4. PROCEDIMENT DEL TRACTAMENT DE LES QRSF

5. TIPUS DE DEMANDES QUE ES REGISTREN

Definició de cada tipus de demanda:

- **Suggestiment:** Proposta de millora sobre la prestació d'un servei, adreçada a la persona o instància que es considera responsable d'aquesta, amb l'objectiu que sigui tinguda en compte per a la seva incorporació al funcionament del servei.
- **Reclamació:** Queixa vehiculada formalment per demanar la reparació d'una situació que el reclamant considera injusta o perjudicial per als seus interessos i que respon, habitualment, a una decisió o resolució prèvia.
- **Queixa:** Desacord amb algú o alguna situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial.
- **Felicitació:** Expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o servei.

6. TERMINI DE RESPOSTA

En els casos de les queixes, reclamacions i suggeriments, s'estableix un màxim de 15 dies hàbils per enviar una resposta.

7. COMUNICACIONS EXCLOSES

S'exclouen les següents comunicacions:

- **Les queixes i observacions adreçades al Defensor Universitari de la UPC.**
- Les denúncies per posar en coneixement uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa per sol·licitar l'actuació de l'Administració competent.
- Els suggeriments i les queixes de tipus laboral del personal l'EUNCET.

8. ANNEXOS

8.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

<i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i>				
<i>Versió</i>	<i>Descripció</i>	<i>Òrgan responsable de l'aprovació</i>	<i>Acord núm.</i>	<i>Data d'aprovació</i>